



**Universitat**  
de les Illes Balears

**Título:** Evaluación de la Satisfacción Laboral en un Servicio de RRHH de un Hospital Público.

**AUTOR:** Luisa Nogués Sánchez

**Memoria del Trabajo de Fin de Máster**

Máster Universitario en *Gestión de RRHH. Intervención Psicológica y Pedagógica.*

(Especialidad/Itinerario \_\_\_\_\_ )

de la

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curso Académico 2015-2016

Fecha 15 julio 2016

Nombre Tutor del Trabajo Carmen Ramis Palmer

Nombre Cotutor (si es necesario) \_\_\_\_\_



# INDICE

---

1. Introducción	07 pag.
1.1 Concepto y definición	09 pag.
1.2 Estado de la cuestión	10 pag.
2. Objetivo y alcance	15 pag.
3. Metodología	19 pag.
4. Descripción del Servicio	23 pag.
5. Resultados obtenidos	27 pag.
6. Propuesta de intervención	35 pag.
7. Conclusiones	39 pag.
8. Referencias bibliográficas	45 pag.
9. Anexos	49 pag.





# INDICE\_

## Tablas y gráficos

---

### Tabla 1\_

Resultados Satisfacción Laboral por factores 29 pag.

### Tabla 2\_

Resultados satisfacción laboral por ítems 30 pag.

### Tabla 3\_

Estudios en los que se utiliza el cuestionario Font Roja (2000-2016) 41 pag.

### Gráfica 1\_

Factor 1: Relaciones de mando, interpersonales y participación 31 pag.

### Gráfica 2\_

Factor 2: Formación, promoción y retribución 32 pag.

### Gráfica 3\_

Factor 3: Organización del trabajo 33 pag.





## **RESUMEN**

### **Objetivo:**

Evaluar la satisfacción laboral en un servicio de recursos humanos de un hospital público.

### **Método:**

Estudio descriptivo realizado en un hospital de titularidad pública. Para medir la satisfacción laboral se ha utilizado el cuestionario de satisfacción Font Roja. La muestra del estudio la conforma un total de 24 trabajadores.

### **Resultados:**

La satisfacción media global ha sido de 3.21, lo que muestra un nivel de satisfacción medio. Los aspectos peor valorados han sido la Formación y Promoción, seguido de falta de Participación. El factor que ha obtenido puntuaciones más elevadas, y por tanto reflejan satisfacción entre los profesionales sanitarios ha sido la Atención y apoyo prestado por el superior directo.

### **Conclusiones:**

1. El personal que conforma la muestra del informe manifiesta tener un grado medio de satisfacción (3.21), y este resultado va en la línea de estudios previos
2. Este trabajo coincide con la mayoría de los estudios publicados en que las dimensiones mejor valoradas son las “Relaciones de mando y las interpersonales”. Con respecto a los factores relacionados con la “Formación, promoción y retribución” (factor 2) y la “Organización del trabajo” (factor 3), el nivel de satisfacción alcanzado está ligeramente por debajo del punto medio en el primer caso, y prácticamente en el mismo, en el segundo caso.
3. Las áreas de mejora, y por ende, las propuestas de intervención se han centrado en fomentar la participación tanto en el Servicio de RRHH como en las “decisiones” del Hospital, modernizar los sistemas de promoción, y actualizar la gestión de la formación del centro.
4. La revisión llevada a cabo muestra un amplio número de estudios sobre satisfacción en el ámbito sanitario, aunque no se han encontrado trabajos que estudien al personal no sanitario de rrhh. Sería interesante seguir en esta línea para acumular evidencias al respecto.

**Palabras clave:** Satisfacción; Hospital/es; Font Roja.





# INTRODUCCIÓN

---





## 1\_INTRODUCCIÓN

### 1.1\_ Concepto y definición

---

Entre los aspectos organizativos, la satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se quiere conocer la percepción de los trabajadores hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto en la cantidad como en la calidad del trabajo que desarrollan, como en otras variables laborales como el absentismo, la propensión a abandonar el trabajo, etc. Centrándonos en el ámbito sanitario diversos estudios corroboran lo expuesto mostrando una relación directa entre la satisfacción de los trabajadores sanitarios y la de sus pacientes (Kaldenberg, 1999), que es inversa con el absentismo, la rotación y el bajo rendimiento (Pathman, Konrad, Williams, Scheckler, Linze y Douglas, 2002). Los expertos opinan que la insatisfacción de los profesionales se debe a factores tales como: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros. Por tanto, la insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo (Molina, Avalos, Valderrama y Uribe, 2009).

La satisfacción laboral se ha definido de diversas formas, pero los autores coinciden ampliamente en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo y que en consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. El instrumento de medida más utilizado en el entorno sanitario en general y en el hospitalario en particular es el cuestionario Font Roja. Sus autores, Aranaz y Mira (1988) definen la satisfacción laboral como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que se realiza.

## **1.2\_ Estado de la cuestión**

---

A la hora de analizar el estado de la cuestión, se ha llevado a cabo una revisión en las bases de datos electrónicas de IBECS e IME, utilizando como palabras clave “Satisfacción”, “Hospital/es” y “Font Roja”. Se ha introducido como parámetro de búsqueda “Font Roja” para acotar el campo de revisión, dado que la satisfacción en el ámbito sanitario tiene mucha tradición, y por ende un número extenso de trabajos al respecto.

De la revisión realizada, circunscrita a los parámetros mencionados, se han obtenido 7 trabajos en la base de datos IBECS y 3 en la de IME. La totalidad de los trabajos hacen referencia a personal sanitario, por lo que no se ha encontrado ningún artículo que evalúe la satisfacción del personal de gestión y administrativo de Recursos Humanos en el ámbito hospitalario.

Veamos una relación de trabajos donde se ha evaluado la satisfacción laboral en el entorno sanitario. Anglada y Cañadell (2000), con el fin de describir el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, realizaron un estudio transversal descriptivo en Atención Primaria de las comarcas del Alt y Baix Empordà. El instrumento utilizado fue el cuestionario Font Roja y obtuvieron una tasa de respuesta del 79% (sobre 131 profesionales encuestados). El grado de satisfacción general resultó medio ( $2,18 \pm 0,45$ ). La dimensión mejor valorada fue competencia profesional ( $1,72 \pm 0,44$ ) y la peor valorada promoción profesional ( $2,80 \pm 0,89$ ). El mayor número de diferencias significativas se dio entre las categorías de atención primaria en función de haber sido ya incluidas en la categoría de jerarquizados o de una nueva organización reglada. En atención especializada, López-Soriano, Bernal y Cánovas (2001) llevaron a cabo un estudio de satisfacción laboral en un hospital comarcal de Murcia. El fin era conocer el nivel de satisfacción general y de cada uno de sus componentes así como analizar la relación existente entre la satisfacción y otras características demográficas y profesionales, utilizando para ello el cuestionario Font Roja. La satisfacción global fue de 3.21 (IC95%:3.16-3.26). Las dimensiones menos valoradas fueron la presión laboral (2.06, IC95%:2.02-2.10) y la promoción profesional (1.60, IC95%:1.55-1.65). Las más valoradas fue nuevamente la competencia profesional (3.92, IC95%:3.88-3.96) y la relación con los superiores (4.02, IC95%:3.95-4.09).

López et al. (2011) también analizaron el nivel de satisfacción laboral y estresores laborales percibidos por los profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario. Para determinar en nivel de satisfacción laboral, distribuyeron el cuestionario Font Roja, siendo cumplimentado por 299 sujetos. La satisfacción total media de los profesionales fue del 74.59 (IC95%: 73.79-75.38), siendo las dimensiones con mayor puntuación media: la satisfacción por su trabajo 3.43 (DE: 0.44), la competencia profesional 3.33 (DE: 0.69) y la promoción profesional 3.30 (DE: 0.53). En este sentido, Molina y Avalos (2009) determinaron el nivel de satisfacción en profesionales de enfermería, nuevamente con el cuestionario Font Roja, obteniendo una tasa de respuesta del 71.87% (115 encuestados), cuyo grado de satisfacción global resultó ser medio ( $70.96 \pm 10.33$ ). La dimensión mejor valorada fue “relación interpersonal con los compañeros” ( $3.90 \pm 0.81$ ) y la peor “características extrínsecas al status” ( $2.37 \pm 0.67$ ). Molina, Avalos, Valderrama y Uribe (2009) realizaron un estudio transversal y descriptivo, seleccionando aleatoriamente a 75 profesionales de enfermería en un hospital médico-quirúrgico y administrándoles el cuestionario Font Roja. El grado de satisfacción global fue medio ( $69.92 \pm 10.48$ ), la dimensión mejor valorada fue “relación interpersonal con los compañeros” ( $3.82 \pm 0.86$ ) y la peor la “promoción profesional” ( $2.28 \pm 0.75$ ). En estudios repetidos sobre el mismo área sanitaria extrahospitalaria (Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade, Rivera y Gómez, 2000), se constató que la satisfacción no se modificó en cinco años, en concreto, desde el año 1992 al 1997. Tensión laboral (2.30) y promoción profesional (2.42) continuaron siendo las dimensiones peor valoradas, y en la última evaluación tuvieron aún puntuaciones más bajas que en la evaluación anterior. Esto podría indicar la escasez de medidas adoptadas por los gestores públicos para corregir el problema. Las estrategias de cambio que se propongan para elevar la satisfacción deben incidir sobre la promoción y la presión en el trabajo. Por otro lado, la dimensión mejor valorada fue la competencia profesional (4.01).

Ruzafa-Martínez, Madrigal-Torres, Velnadrino-Nicolás y López-Iborra (2008), en un original trabajo, trataron de evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversas variables sociolaborales. En el año 2003, con el cuestionario de Font Roja, evaluaron a 360

profesionales con una tasa de respuesta superior al 78%. Los profesionales citados presentaron un nivel medio de satisfacción laboral. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y las relaciones con los jefes. Por el contrario, tanto la satisfacción con el trabajo y la competencia profesionales se señalaron como las dimensiones peor valoradas. En otro colectivo menos evaluado (70 odontólogos del SERGAS, Ignacio, Ferreiro, Fontao y Martínez (2004) mediante un estudio transversal sobre la evaluación de la satisfacción laboral y utilizando el cuestionario Font Roja, obtuvieron una tasa de respuesta del 50%. La satisfacción global fue de 2.85. No se observaron diferencias en función del sexo o de los años ejerciendo, pero si en el hecho de ejercer en un centro acreditado para la docencia, donde las expectativas de promoción profesional eran más altas y la tensión relacionada con el trabajo menor. Los encuestados que trabajaban en el medio rural sufrían más presión a causa del trabajo. La relación con los compañeros estaba condicionada por la presión asistencial, estando más insatisfechos aquellos que atendían a menos de 10 pacientes por día. La relación con los compañeros alcanza en la literatura los niveles más altos de puntuación y de consenso (Sobrequés, Cebriá, Segura, Rodríguez, García y Juncosa, 2003), lo que se confirma en este trabajo, aunque se ve decisivamente afectada por la presión asistencial. Un colectivo sometido a altas tensiones es el personal de urgencias. Así, Ríos-Risquez, Godoy, Peñalver, Alonso, López, Garnés et al (2008) evaluaron el nivel de satisfacción laboral y el estado de salud general en una muestra de profesionales de enfermería de urgencias en Murcia. Se trata de un estudio descriptivo transversal en el que se utilizaron tres instrumentos de evaluación: encuesta de variables sociodemográficas y laborales, el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja y el General Health Questionnaire (GHQ-28) de Golberg (adaptado y validado por Lobo et al (1986)). El porcentaje de participación fue de casi un 80%, y se obtuvo como resultados una satisfacción laboral de 3.30 (DE=0.38). Se encontraron diferencias significativas de sexo en la evaluación de la satisfacción laboral global media, y más concretamente para los factores de relación con los jefes y características extrínsecas al estatus o reconocimiento profesional. El 25.5% de los profesionales estudiados presentaron vulnerabilidad en su salud psíquica.

Por último, las propias limitaciones de la herramienta han sido mencionadas en los citados trabajos, por ello, es interesante mencionar el esfuerzo de Núñez, Estévez, Hernández y Marrero (2007) para validar una propuesta de mejora del cuestionario Font Roja. Añadieron dos nuevos ítems que evalúan el entorno físico de trabajo, con el fin de ver mejor reflejado el nivel de satisfacción. Administraron el cuestionario ampliado a 521 profesionales obteniendo una tasa de respuesta del 43.6%. Los autores concluyeron que era altamente probable que los resultados que mejor reflejen el grado de satisfacción laboral fueran los provenientes del cuestionario ampliado. Sin embargo señalaron como limitación que se trataba de un estudio transversal y que se realizó únicamente en la región canaria con una tasa de respuesta inferior al 50%. En esta misma línea, Porcel-Gálvez, Martínez-Lara, Gil-García y Grao-Cruces (2014), han construido y validado una herramienta para medir la satisfacción del personal de enfermería utilizando el cuestionario Font Roja, introduciendo dos ítems al cuestionario original. En el estudio que nos ocupa, también se ha optado por administrar una versión validada del cuestionario Font Roja para el hospital en cuestión, dado que se trata del instrumento establecido por el centro para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales. Si bien es cierto, que no se han encontrado estudios que utilicen el Font Roja entre el personal no sanitario, el presente trabajo pretende introducir una versión del mismo entre dichos profesionales.





# OBJETIVOS Y ALCANCE

---





## 2\_OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo de este trabajo es cuantificar la percepción existente acerca de los factores vinculados a la satisfacción laboral de los profesionales que conforman el Servicio de Recursos Humanos de un hospital de titularidad pública, basándonos en la aplicación previa de una herramienta de medición, de tal manera que permita implantar acciones orientadas a la mejora de la satisfacción si se precisan.

El estudio de satisfacción laboral del presente trabajo está orientado al colectivo administrativo de un Servicio de Recursos Humanos de un hospital público.



# METODOLOGÍA

---





### 3\_METODOLOGÍA

Para medir la satisfacción laboral del Personal Administrativo del Servicio de Recursos Humanos se ha utilizado el cuestionario de satisfacción validado para el hospital en cuestión. Se trata de un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario, basado en el cuestionario Font Roja, desarrollado en el Hospital Virgen de los Lirios (Servicio Valenciano de Salud), junto con el cuestionario elaborado por el sistema público de salud del País Vasco (Osakidetza).

El cuestionario consta de 28 ítems con formato de respuesta tipo Likert (con rango entre 1 y 5, donde 1 es mínima satisfacción y 5 satisfacción máxima). El rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 28 (mínima satisfacción laboral) hasta 140 (máxima satisfacción laboral). Estos 28 ítems presentan una estructura factorial de 3 dimensiones, que determinan la satisfacción de los profesionales con distintas facetas de su labor profesional:

#### **Factor 1: Relaciones de mando, interpersonales y participación.**

Se refiere al grado de satisfacción que experimenta el trabajador en relación a lo que espera por parte de sus responsables, a las relaciones con sus compañeros/as y las posibilidades de participación en la mejora del Servicio o Unidad.

Ítems: Del 1 al 12

#### **Factor 2: Formación, promoción y retribución.**

Este factor mide la satisfacción de la formación para el puesto, así como el grado en que el trabajador cree que puede mejorar, tanto en cuanto a su nivel profesional, cómo a nivel de reconocimiento por su trabajo.

Ítems: Del 13 al 23

**Factor 3: Organización del trabajo.**

Hace referencia a la percepción con respecto al conocimiento de los objetivos, la organización del trabajo y la interrelación entre los distintos servicios del hospital.

Ítems: Del 24 al 28.

La cumplimentación del protocolo de evaluación ha contado con la aprobación previa de la Dirección del centro hospitalario. Se garantizó en todo momento la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes.

Se distribuyeron un total de 28 cuestionarios, y se realizó un seguimiento continuado por parte de la Jefatura de Sección del Servicio de Recursos Humanos. Una vez cumplimentados, debían depositarse en un “buzón” destinado a tal efecto, transcurridos 10 días desde la entrega del mismo.



# DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

---

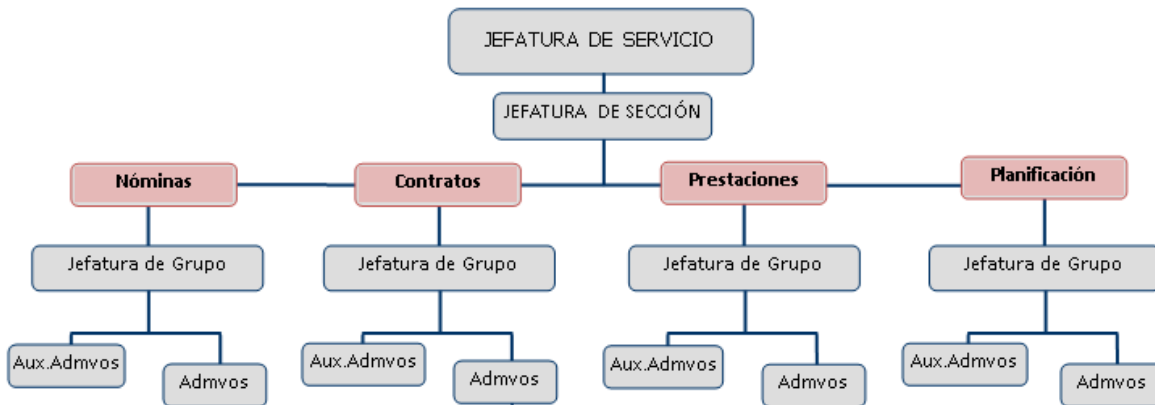




#### 4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (MUESTRA)

El estudio de satisfacción laboral se ha llevado a cabo en el Servicio de Recursos Humanos de un hospital público, que presta servicio a una plantilla total de casi 5000 trabajadores.

El Servicio de Recursos Humanos pertenece a la Dirección de Gestión del centro, cuyo organigrama se muestra a continuación:



Cuenta con una plantilla total de 28 trabajadores, de los cuales 6 profesionales ocupan un cargo de responsabilidad. El 79% de la muestra son mujeres frente a un 21% que son hombres. La edad media de los profesionales es de 45 años, y la antigüedad en el servicio es de 17 años. Casi un 80% de los participantes tienen un contrato fijo (siendo el resto temporales).

El cometido del Servicio, es el propio de los departamentos de Recursos Humanos, como la realización de convocatorias, contratación del personal, elaboración de la nómina, prestaciones, atención al público, entre otras funciones.

En cuanto a la tasa de respuesta al cuestionario, se ha obtenido una participación del 85.71% de la muestra, no obstante, en la fase de preprocesamiento de la matriz de datos se ha descartado un cuestionario por presentar datos faltantes, quedando una muestra final de 23 sujetos (82.14%). Para garantizar la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes, se ha prescindido de las variables sociodemográficas para favorecer su cumplimentación, ya que amenazaba el anonimato de las respuestas.



# RESULTADOS

---





## 5\_RESULTADOS OBTENIDOS

Todos los análisis se han llevado a cabo con el paquete estadístico SPSS.

### Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral

El presente trabajo ha analizado la Satisfacción Laboral mediante cuestionarios autoadministrados. Se ha llevado a cabo un análisis descriptivo de la variable en cuestión, presentando en primer lugar los resultados totales agrupados por factores, y a continuación se facilita el comportamiento estadístico en cada uno de los ítems que conforman el cuestionario.

#### *Resultados Satisfacción Laboral por factores*

Tabla 1. Resultados Satisfacción Laboral por factores

Factores	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Relaciones de mando, interpersonales y participación	3.54	0.71	2.50	4.83
Formación, promoción y retribución	2.93	0.70	1.91	4.30
Organización del trabajo	3.03	0.67	1.60	4.20
<i>TOTALES (n=23)</i>	3.21	0.67	2.11	4.37

**Nota:**

- Puntuación mínima: 1 (mínima satisfacción)
- Puntuación máxima: 5 (satisfacción máxima)

La satisfacción media global se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 28 ítems y el cálculo de su media. El índice resultante ha sido de 3.21, lo que muestra un nivel de satisfacción medio.

Del mismo modo se obtienen los valores medios para cada factor o dimensión. El factor mejor valorado ha sido las “Relaciones de mando, interpersonales y participación” (3.54) frente a las dimensiones “Formación, promoción y retribución” y “Organización del trabajo”, que han obtenido puntuaciones más bajas (2.93 y 3.03 respectivamente).

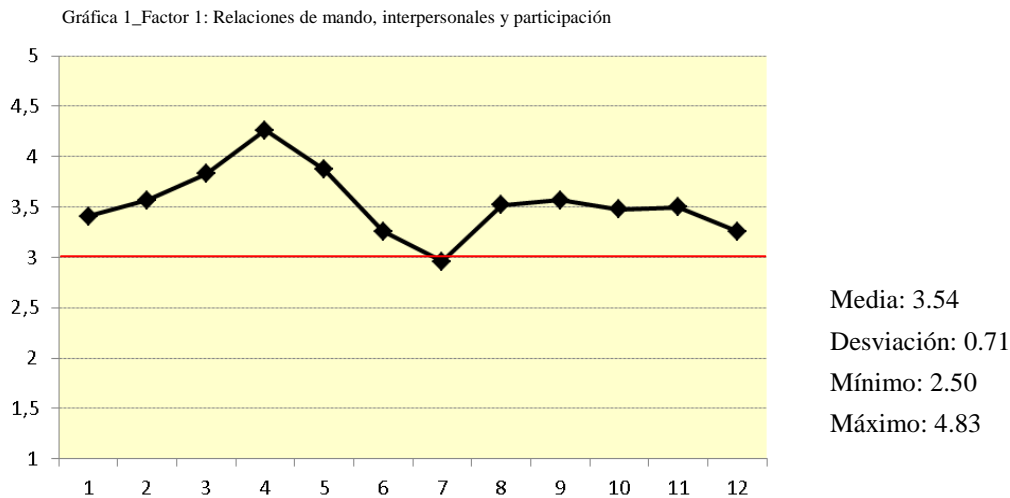
### Resultados Satisfacción Laboral por ítems

Tabla 2: Resultados satisfacción laboral por ítems

Ítems	Media	Des.Es.	Mín.	Máx.
Crees que en tu Servicio se valora y reconoce el trabajo bien hecho ( <i>siempre-nunca</i> )	3.41	1.01	2	5
Consideras que la capacitación de tu superior directo para ejercer las funciones que le corresponden como tal es ( <i>muy alta-muy baja</i> )	3.57	1.12	2	5
Tu mando directo te da las orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo ( <i>siempre-nunca</i> )	3.83	1.07	2	5
Entiendes que el trato personal (respeto, comprensión,...) que tu superior directo tiene respecto a ti, es ( <i>muy adecuado-muy inadecuado</i> )	4.26	0.81	2	5
En general, valoras la relación profesional con tu superior directo como ( <i>muy satisfactoria-muy insatisfactoria</i> )	3.87	0.87	2	5
En relación a las posibilidades de participación en las decisiones cotidianas que afectan a tu actividad y entorno de trabajo, estás ( <i>muy satisfecho-muy insatisfecho</i> )	3.26	0.92	1	5
Consideras que tus posibilidades de participar en la mejora del funcionamiento (organización y planificación del trabajo, definición de criterios de actuación, etc.) de tu Unidad o Servicio, son ( <i>muy altas-muy bajas</i> )	2.96	0.93	1	4
Tu mando directo trabaja con el equipo los proyectos y cuestiones que afectan a tu Unidad o Servicio, y propicia la aportación de propuestas y sugerencias ( <i>siempre-nunca</i> )	3.52	0.90	1	5
En general, la relación entre compañeros y el ambiente de trabajo existente en tu Unidad o Servicio ( <i>muy satisfactorio-muy insatisfactorio</i> )	3.57	0.84	2	5
La información que se te da para la correcta ejecución de tu trabajo es ( <i>muy satisfactoria-muy insatisfactoria</i> )	3.48	0.95	2	5
Consideras que las sugerencias y aportaciones que realizas para la mejora del Servicio son adecuadamente escuchadas y consideradas ( <i>siempre-nunca</i> )	3.50	0.91	1	5
Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados... de tu Servicio es ( <i>muy alto-muy bajo</i> )	3.26	0.69	2	4
La formación que has recibido en el Hospital para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te ha resultado ( <i>muy satisfactoria-muy insatisfactoria</i> )	3.26	1.01	2	5
Las posibilidades de formación para tu desarrollo profesional que te ofrece el Hospital, te parecen ( <i>muy satisfactoria-muy insatisfactoria</i> )	2.70	0.88	1	4
La respuesta del Hospital a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, es ( <i>muy satisfactoria-muy insatisfactoria</i> )	2.74	0.92	1	4
Consideras que en el Hospital existen, a igualdad de méritos y capacidades, iguales oportunidades de promoción y desarrollo profesional ( <i>siempre-nunca</i> )	2.65	1.15	1	5
Consideras que en el Hospital vas a poder satisfacer tus expectativas de promoción o desarrollo profesional ( <i>si-no</i> )	2.82	0.96	1	5
Creer que en el Hospital se valora a las personas en función de la calidad en el cumplimiento de sus responsabilidades ( <i>siempre-nunca</i> )	2.78	0.95	1	5
La retribución total que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece ( <i>muy adecuada-muy inadecuada</i> )	3.26	1.01	2	5
La retribución que recibes, en comparación con la del resto de categorías, te parece ( <i>muy adecuada-muy inadecuada</i> )	3.17	0.89	2	5
Creer que recibes una información suficiente y adecuada sobre las decisiones tomadas por la Dirección del Hospital que te afectan ( <i>siempre-nunca</i> )	3.00	0.95	1	5
En general, las decisiones que está tomando el equipo directivo del Hospital te parecen ( <i>muy adecuadas-muy inadecuadas</i> )	3.05	0.50	2	4
Creer que la dirección del Hospital es receptiva a problemas-demandas de los trabajadores ( <i>siempre-nunca</i> )	2.77	0.97	1	5
En tu opinión, la organización del trabajo en tu Servicio es ( <i>muy adecuada-muy inadecuada</i> )	3.17	1.03	1	5
La coordinación entre los distintos Servicios del Hospital para la prestación de un buen servicio es ( <i>muy adecuada-muy inadecuada</i> )	3.17	0.72	2	4
Consideras que los esfuerzos del Hospital para mejorar su funcionamiento son ( <i>muy altos-muy bajos</i> )	2.78	0.95	1	5
El nivel de colaboración que existe entre tu Servicio y otros Servicios, con los que debe relacionarse por razones de trabajo es ( <i>muy alto-muy bajo</i> )	3.26	0.86	1	5
Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados, etc. del Hospital es ( <i>muy alto-muy bajo</i> )	2.78	0.74	1	4



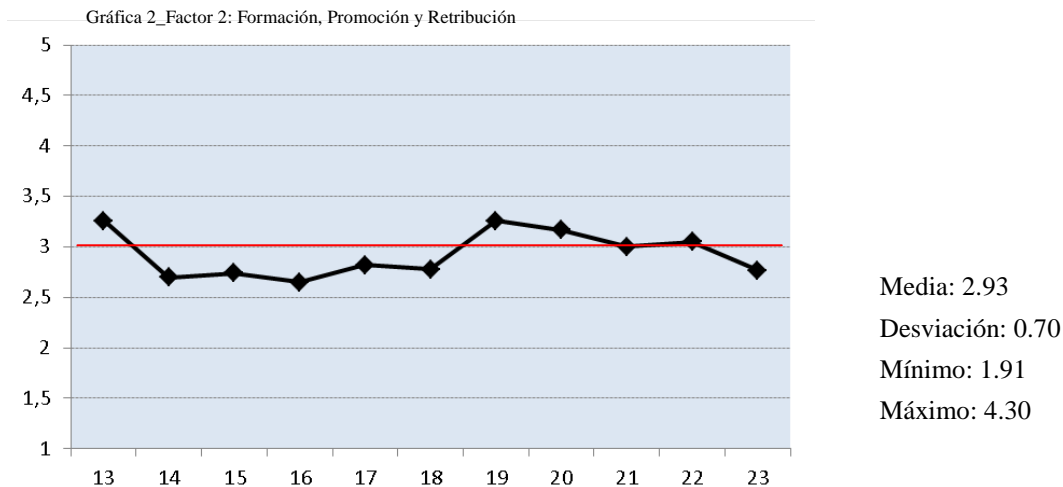
### FACTOR 1: Relaciones de mando, interpersonales y participación



Se observa que la media en todos los ítems (excepto en uno) que conforman el **Factor 1 (Relaciones de mando, interpersonales y participación)**, están por encima del punto medio 3 (escala 1-5), es decir, las puntuaciones alcanzadas parecen mostrar un nivel de satisfacción medio (incluso en algunos ítems se podría interpretar un nivel medio-alto) con respecto a los aspectos referidos a las relaciones con el superior y compañeros, así como la participación en el Servicio.

En general, las puntuaciones más altas han sido otorgadas a aspectos relacionados con la relación con el superior directo (el ítem que mayor puntuación ha obtenido con un 4.26 (puntuación máxima 5) ha sido “Entiendes que el trato personal (respeto, comprensión...) que tu superior directo tiene respecto a ti, es”, seguido de “En general, valoras la relación profesional con tu superior directo como” (3.87) y “Tu mando directo te da la orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo” (3.83)). Las puntuaciones más bajas hacen referencia a la participación en el Servicio (“Consideras que tus posibilidades de participar en la mejora del funcionamiento (organización y planificación del trabajo, definición de criterios de actuación, etc) de tu Unidad o Servicio, son” (2.96), seguido de “Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados, etc. de tu Servicio es” (3.26).

## FACTOR 2: Formación, Promoción y Retribución

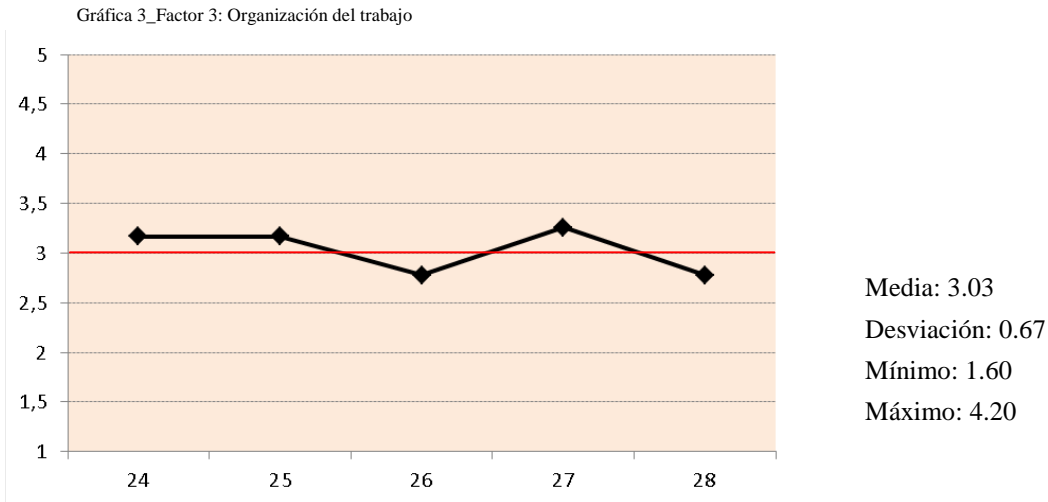


Se puede observar que los participantes están ligeramente más insatisfechos con los aspectos referidos al **Factor 2 (Formación, Promoción y Retribución)**, dado que 6 ítems de 11, están por debajo del punto medio (3).

Los ítems mejor valorados han sido los referidos a la Retribución y aspectos relacionados con las decisiones de la Dirección del centro, aunque la percepción sobre si ésta es receptiva a los problemas y demandas de los trabajadores ha obtenido una puntuación por debajo de la media. En general, se trata de puntuaciones cuyo nivel de satisfacción se sitúan en el rango intermedio (puntuaciones muy próximas a 3).

En cuanto a los aspectos peor valorados han sido los relacionados con la Formación y posibilidades de Promoción, en concreto el ítem que ha obtenido una puntuación más baja ha sido “Consideras que en el Hospital existen, a igualdad de méritos y capacidades, iguales oportunidades de promoción y desarrollo profesional” alcanzado un 2.65.

### FACTOR 3: Organización del trabajo



El patrón de respuesta del **Factor 3 (Organización del trabajo)**, es similar al Factor 2, aunque en esta ocasión encontramos 3 ítems de 5 por encima de la puntuación media 3.

Los ítems mejor valorados han sido los referidos a la Coordinación y Colaboración entre los Servicios del Hospital, así como la Organización del trabajo en el Servicio de Recursos Humanos. No obstante, se perciben como insuficientes los esfuerzos que hace el Hospital por mejorar su funcionamiento y la difusión que se lleva a cabo sobre proyectos, resultados, etc del mismo.



# PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

---





## 6\_PROPOSTA DE INTERVENCIÓN

Teniendo en cuenta los resultados del presente trabajo, cuyas áreas de mejora inciden en fomentar la participación y conocimiento de objetivos, proyectos y resultados (tanto a nivel de Hospital como de Servicio), mejorar los sistemas de promoción y formación, se aportan algunas implicaciones prácticas a modo de intervención:

1. Para mejorar la participación dentro del Servicio, en cuanto a favorecer el conocimiento sobre los objetivos, proyectos y resultados del Servicio, sería interesante establecer una reunión mensual, a modo de “sesión clínica” con la Jefatura de Servicio. Se trataría de crear un espacio, en el cual, todo el equipo pudiera ser informado de primera mano sobre los objetivos establecidos por la Dirección del centro, los proyectos previstos que repercuten al Área de Personal y los resultados alcanzados del Servicio (facilitaría dicha labor establecer un Cuadro de Mandos de RRHH). A su vez, dichos encuentros, ofrecerían la oportunidad de recoger futuros retos para el Servicio y sugerencias de mejora por parte de los miembros del equipo, así como debatir en el seno del mismo su implantación.
2. Con respecto, a la promoción y desarrollo profesional, tal y como establece el artículo 20 (Evaluación del Desempeño) de la Ley 07/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, se debe seguir trabajando en la línea de introducir modelos de gestión de personas en general, y de competencias en particular, que permitan integrar los objetivos de la organización con los del personal del Hospital. El objetivo sería generar compromiso e implicación, dando a los profesionales de Recursos Humanos la oportunidad de conocer sus capacidades y valorar su potencialidad, mejorar la comunicación entre responsables y colaboradores, pero sobretodo, generar confianza en el sistema de promoción de la institución (*a mejores resultados en la evaluación competencial, mayor probabilidad de promoción*), y así convertirse en ejemplo para el resto del hospital.

3. En línea con el punto anterior, la evaluación permitiría detectar necesidades formativas acordes a las exigencias reales del puesto. Se trataría de establecer un programa formativo que responda a dichas necesidades, pero a su vez, actualizar el formato, ofreciendo formación on-line para facilitar el acceso a la misma.
4. Para finalizar, cabría “acercar” las decisiones de la Dirección al personal del Hospital. Para ello sería interesante favorecer la participación de los profesionales en la elaboración del Plan Estratégico del centro, y una vez llevado a cabo, realizar sesiones informativas sobre su contenido o facilitar, en un formato amable, los puntos clave del mismo.

Una vez introducidas las mejoras aportadas por el presente trabajo, sería recomendable reevaluar la satisfacción laboral del personal del Servicio de Recursos Humanos, de manera que permita analizar la evolución del índice de satisfacción así como verificar la idoneidad de las medidas adoptadas.



# CONCLUSIONES

---





## 7\_CONCLUSIONES

El personal que conforma la muestra del informe manifiesta tener un grado medio de satisfacción (3.21), y este resultado va en la línea de estudios previos, tal y como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 3. Estudios en los que se utiliza el cuestionario Font Roja (2000-2016)

Primer Autor	Personal	N	Ámbito	Lugar	Tasa resp	Resultados
Rufaza-Martínez, M (2008)	Enfermería	360	Hospitales Ingleses	Inglaterra	79%	Nivel de satisfacción global: medio
Núñez, E (2007)	Enfermería	521	Centro Sociosanitario	Las Palmas	44%	Consistencia interna (alfa=0.79)
Molina, J.M. (2009)	Enfermería	75	Atención Especializada	Andalucía	100%	Nivel de satisfacción global: 2.93
Varela-Centelles, P.I (2004)	Odontólogos	70	Atención Primaria	Galicia	50%	Nivel de satisfacción global: 2.79
Fernández, M.I. (2000)	Todas las categoría	668	Atención Primaria	Madrid	80%	Nivel de satisfacción global: 3.21
López, M.P. (2011)	Enfermería	299	Atención Especializada	Castilla M.	--	Nivel de satisfacción global: 2.96
López-Soriano. F (2001)	Todas la categorías	401	Hospital Comarcal	Murcia	50%	Nivel de satisfacción global: 3.21
Anglada (2000)	Enfermería	131	Atención Primaria	Cataluña	79%	Nivel de satisfacción global: 2.18

Nota: El cuestionario Font Roja es uno de los cuestionarios mediante el cual se llevó a cabo la validación del instrumento que se utiliza en el hospital (y por ende en este estudio). Es por ello que, a modo de referencia, podemos comparar los resultados obtenidos con los que se muestran en la tabla adjunta.

Los estudios publicados por López-Soriano, Bernal y Cánovas (2001) en un Hospital Comarcal de Murcia obtuvieron un índice de satisfacción de 3.21, Ríos-Risquez y Godoy-Fernández (2008) alcanzaron un nivel de 3.38 para profesionales de enfermería de urgencias en esta misma Comunidad, y Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade, Rivera y Gómez (2000) obtuvieron un grado de satisfacción de 3.12 entre los profesionales de Atención Primaria de Madrid. López et al. (2011) y Molina, Avalos, Valderrama y Uribe (2009), obtuvieron un índice de satisfacción medio (2.96 y 2.93, respectivamente) para profesionales de enfermería en Atención Especializada. La satisfacción global media entre los profesionales de enfermería que trabajan en hospitales ingleses muestran también índices similares (3.05) (Ruzafa-Martínez, Madrigal-Torres, Velandrino-Nicolás y López-

Iborra, 2008), y los odontólogos-estomatólogos del Servicio Gallego de Salud manifiestan un nivel de satisfacción ligeramente inferior (2.85) (Ignacio, Ferreiro, Fontao y Martínez, 2004).

Este trabajo coincide con la mayoría de los estudios publicados en que las dimensiones mejor valoradas son las “Relaciones de mando y las interpersonales”. Con respecto a los factores relacionados con la “Formación, promoción y retribución” (factor 2) y la “Organización del trabajo” (factor 3), el nivel de satisfacción alcanzado está ligeramente por debajo del punto medio en el primer caso, y prácticamente en el mismo, en el segundo caso, obteniendo ambas dimensiones puntuaciones más bajas que en el factor de “Relaciones de mando, interpersonales y participación” (factor 1).

Por otra parte, la mayoría de los estudios revisados analizan el nivel de satisfacción laboral en el colectivo de enfermería, no obstante, no se han encontrado trabajos que utilicen el cuestionario Font Roja en personal no sanitario en el contexto hospitalario. Este hecho llama la atención dado que los ítems son perfectamente aplicables al colectivo no sanitario, por lo que una posible explicación de la ausencia de resultados al respecto, aunque pendiente de contrastación, sea que el interés se centra principalmente en analizar a profesionales de la salud frente a los no clínicos. Por tanto, el trabajo evidencia la factibilidad de utilizar una versión validada del Font Roja, entre profesionales no sanitarios (dado que los resultados obtenidos están en línea con lo aportado por la literatura). A su vez, los estudios se centran en la revisión del nivel de satisfacción y el análisis de sus dimensiones, además de relacionar los resultados con variables sociodemográficas. En este sentido, Ríos-Risquez y Godoy-Fernández (2008), indican que parece no existir consenso entre los diferentes estudios acerca de las diferencias significativas en la satisfacción laboral en función del sexo, edad y estado civil. En nuestro trabajo, tales variables no se han podido tener en cuenta, por razones de anonimato y confidencialidad.

Otra limitación del estudio es el número reducido de profesionales que conforman la muestra. Aun siendo el colectivo analizado importante en cuanto a número y porcentaje de participación si nos centramos en el Servicio de RRHH (objeto del trabajo), sería de utilidad incluir otros servicios y colectivos, para analizar la satisfacción laboral a nivel institucional.

A modo de resumen, el índice resultante la muestra ha sido del 3.21 (nivel de satisfacción medio), que tal y como se ha expuesto con anterioridad, está en la línea con los resultados obtenidos en estudios previos sobre la materia. Los aspectos mejor valorados han sido los referidos al trato y apoyo por parte de la supervisión directa, y las áreas de mejora, y por ende, las propuestas de intervención se han centrado en fomentar la participación tanto en el Servicio de RRHH como en las “decisiones” del Hospital, modernizar los sistemas de promoción, y actualizar la gestión de la formación del centro.

Para finalizar, sería interesante que el resto de hospitales de la Comunidad evaluaran el nivel de satisfacción de los profesionales que conforman los Servicios de RRHH, con el ánimo de acumular evidencias al respecto, poder realizar comparaciones entre los distintos centros y analizar qué variables podrían estar incidiendo en el caso de obtener resultados diferentes.



# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---







## 8\_REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Anglada, N. y Cañadell, E. (2000). Satisfacción de enfermería de atención primaria en las comarcas de Alt y Baix Empordà. *Aten Primaria*, 25, 326-330.
2. Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*, 52, 63-66.
3. Sureda, E. (2010). Evaluación del impacto de los riesgos psicosociales del personal sanitario en la satisfacción y la conflictividad laboral. Memoria de investigación.
4. Fernández, M.I., Moinelo, A., Villanueva, A., Andrade, C., Rivera, M. y Gómez, J.M. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Calidad Asistencial*, 74, 139-147.
5. Ignacio, P., Ferreiro, A., Fontao, L.F. y Martínez, A.M. (2004). Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del Servicio Gallego de Salud. *Rev. Esp. Salud Pública*, 78 (3), on line.
6. Kaldenber, D.O. (1999). *Do satisfied patients depend on satisfied employees? Or do satisfied employees depend on satisfied patients? The Satisfaction Reporter Newsletter*. South Bend: Press, Ganey Associates Inc.
7. Ley 07/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
8. López, M.P., Torrejón, G., Martín, A., Martín, J., Pleite, F. y Torres, M.A. (2011). Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos. *Metas de Enferm*, 14(8), 8-14
9. López-Soriano, F., Bernal, L. y Cánovas, A. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. *Rev Calidad Asistencial*, 16, 243-246.
10. Molina, J.M. y Avalos, F. (2009). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un Hospital de Granada. *Todo hosp*, 253, 28-34

11. Molina, J.M., Avalos, F., Valderrama, L.J. y Uribe, A.F. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Invest Educ Enferm* 27(2), 218-255.
12. Núñez, E., Estévez, G.J., Hernández, P. y Marrero, C.D. (2007). Una propuesta destinada a completar el cuestionario Font Roja de satisfacción laboral. *Gac Sanit*, 21(2),136-141
13. Pathman, D.E., Konrad, T.R., Williams, E.S., Scheckler, W.E., Linze, M. y Douglas, J. (2002). Physician job satisfaction, dissatisfaction and turnover. *J Fam Pract*, 51, 593.
14. Porcel-Gálvez, A.M., Martínez-Lara, C., Gil-García, E. y Grao-Cruces, A. (2014). Construcción y validación del cuestionario G\_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica. *Rev Esp Salud Pública*, 88, 419-428
15. Ríos-Risquez, M.I., Godoy, C., Peñalver, F., Alonso, A.R., López, F., Garnés, S., Salmerón, E., López, M.D., Ruíz, R., Simón, P., Manzanera, J.L., Menchón, M.A. y Liébanas, R. (2008). Estudio comparativo del burnout en personal de enfermería de cuidados intensivos y urgencias. *Enferm Intensiva*, 19 (1), 2-13. Ríos-Risquez y Godoy-Fernández C., 2008).
16. Ruzafa-Martínez, M., Madrigal-Torres, M., Velandrino-Nicolás, A. y López-Iborra, L. (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit*, 22 (5), 434-442.
17. Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M. y Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de Atención Primaria. *Atención primaria*, 31 (4), 227-233.

# ANEXOS

---





El Hospital ----- , con el ánimo de mejorar la calidad de vida laboral de los profesionales, precisa conocer una serie de aspectos referidos a la organización, a su trabajo y a cómo se encuentra usted en el mismo.

Para ello, le solicitamos su colaboración cumplimentando el cuestionario adjunto en el que encontrará afirmaciones referentes a su trabajo que puedan afectarle como profesional y como persona.

Se trata de un cuestionario anónimo. Todos los datos que refleje en él serán tratados confidencialmente y trabajados a nivel estadístico. En ningún caso se pretende obtener un diagnóstico o evaluación de forma individual, sino que el objetivo es obtener información de la organización en su conjunto. Por ello, le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as durante la cumplimentación del cuestionario.

Es importante que responda a todas las cuestiones. Conteste marcando una **X** la alternativa que mejor se ajuste a su situación. Para ello, indique hasta que punto está de acuerdo o en desacuerdo con los enunciados propuestos, teniendo en cuenta en cada caso la escala correspondiente. No existen respuestas correctas ni incorrectas, simplemente procure expresar lo que realmente piensa y siente usted con respecto a estos enunciados. Compruebe al final que ha contestado a todas las preguntas.

Las preguntas iniciales servirán para diferenciar las respuestas por colectivos, y en ningún caso menoscaban el Anonimato y Confidencialidad de sus respuestas, que le garantizamos en todo momento.

Agradecemos de antemano su atención y le pedimos la máxima sinceridad en las respuestas, condiciones ambas para que este esfuerzo sea beneficioso para todos nosotros.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

<b>1 Dirección de la cual depende:</b> <input type="checkbox"/> Dirección Médica <input type="checkbox"/> Dirección de Enfermería <input type="checkbox"/> Dirección de Gestión	
<b>2 Grupo profesional:</b> <input type="checkbox"/> Facultativo <input type="checkbox"/> Diplomado/Grado Sanitario <input type="checkbox"/> Auxiliar de Enfermería <input type="checkbox"/> Técnico especialista <input type="checkbox"/> Gestión/Administración <input type="checkbox"/> Celador	<b>4 Antigüedad en el servicio:</b> <input type="checkbox"/> Menos de 1 año <input type="checkbox"/> Más de 1 año y menos de 5 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años
<b>3 Antigüedad en la organización:</b>  <i>Personal fijo</i> <input type="checkbox"/> Menos de 5 años <input type="checkbox"/> De 5 a 15 años <input type="checkbox"/> Más de 15 años	<b>5 ¿Entre sus funciones se encuentra dirigir a otras personas?</b> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<i>Personal temporal</i> <input type="checkbox"/> Menos de 3 meses <input type="checkbox"/> De 3 a 12 meses <input type="checkbox"/> Más de 12 meses	<b>6 Régimen de trabajo:</b> <input type="checkbox"/> Turno fijo de mañana <input type="checkbox"/> Turno fijo de tarde <input type="checkbox"/> Turno rotatorio mañana-tarde <input type="checkbox"/> Turno rotatorio mañana-tarde-noche <input type="checkbox"/> Turno de 12 horas
<b>Sexo</b>	Varón <input type="checkbox"/>
	Mujer <input type="checkbox"/>

- 01** Crees que en tu servicio o unidad se valora y reconoce el trabajo bien hecho:
- |                          |                               |                          |                               |                          |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Sí en la mayoría de los casos | En ocasiones             | No en la mayoría de los casos | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
- 02** Consideras que la capacitación de tu superior directo para ejercer las funciones que le corresponden como tal es:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy alta                 | Alta                     | Media                    | Baja                     | Muy baja                 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 03** Tu mando directo te da las orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Casi siempre             | A veces                  | Casi nunca               | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 04** Entiendes que el trato personal (respeto, comprensión,...) que tu superior directo tiene respecto a ti, es:
- |                          |                          |                            |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuado             | Adecuado                 | Ni adecuado, ni inadecuado | Inadecuado               | Muy inadecuado           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 05** En general, valoras la relación profesional con tu superior directo como:
- |                          |                          |                                      |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy satisfactoria        | Satisfactoria            | Ni satisfactoria, ni insatisfactoria | Insatisfactoria          | Muy insatisfactoria      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 06** En relación a las posibilidades de participación en las decisiones cotidianas que afectan a tu actividad y entorno de trabajo, estás:
- |                          |                          |                                |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy satisfecho           | Satisfecho               | Ni satisfecho, ni insatisfecho | Insatisfecho             | Muy insatisfecho         |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 07** Consideras que tus posibilidades de participar en la mejora del funcionamiento (organización y planificación del trabajo, definición de criterios de actuación, etc.) de tu unidad o servicio, son:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy altas                | Altas                    | Medias                   | Bajas                    | Muy bajas                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 08** Tu mando directo trabaja con el equipo los proyectos y cuestiones que afectan a tu unidad o servicio, y propicia la aportación de propuestas y sugerencias:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Casi siempre             | A veces                  | Casi nunca               | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 09** En general, la relación entre compañeros y el ambiente de trabajo existente en tu servicio o unidad es:
- |                          |                          |                                      |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy satisfactorio        | Satisfactorio            | Ni satisfactorio, ni insatisfactorio | Insatisfactorio          | Muy insatisfactorio      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 10** La información que se te da para la correcta ejecución de tu trabajo es:
- |                          |                          |                                      |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy satisfactoria        | Satisfactoria            | Ni satisfactoria, ni insatisfactoria | Insatisfactoria          | Muy insatisfactoria      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 11** Consideras que las sugerencias y aportaciones que realizas para la mejora del Servicio son adecuadamente escuchadas y consideradas:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Casi siempre             | A veces                  | Casi nunca               | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 12** Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados, etc. de tu Servicio es:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy alto                 | Alto                     | Medio                    | Bajo                     | Muy bajo                 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 13** La formación que has recibido en el Hospital para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te ha resultado:
- |                          |                          |                                      |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy satisfactoria        | Satisfactoria            | Ni satisfactoria, ni insatisfactoria | Insatisfactoria          | Muy insatisfactoria      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 14** Las posibilidades de formación para tu desarrollo profesional que te ofrece el Hospital, te parecen:
- |                          |                          |                                      |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy satisfactoria        | Satisfactoria            | Ni satisfactoria, ni insatisfactoria | Insatisfactoria          | Muy insatisfactoria      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 15** La respuesta del Hospital a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, es:
- |                          |                          |                                      |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy satisfactoria        | Satisfactoria            | Ni satisfactoria, ni insatisfactoria | Insatisfactoria          | Muy insatisfactoria      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- 16** Consideras que en el Hospital existen, a igualdad de méritos y capacidades, iguales oportunidades de promoción y desarrollo profesional:
- |                          |                               |                          |                               |                          |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Sí en la mayoría de los casos | En ocasiones             | No en la mayoría de los casos | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
- 17** Consideras que en el Hospital vas a poder satisfacer tus expectativas de promoción o desarrollo profesional:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Si                       | Probablemente sí         | No lo sé                 | Probablemente no         | No                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 18** Crees que en el Hospital se valora a las personas en función de la calidad en el cumplimiento de sus responsabilidades:
- |                          |                               |                          |                               |                          |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Sí en la mayoría de los casos | En ocasiones             | No en la mayoría de los casos | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
- 19** La retribución total que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece:
- |                          |                          |                            |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada             | Adecuada                 | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada               | Muy inadecuada           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 20** La retribución que recibes, en comparación con la del resto de categorías, te parece:
- |                          |                          |                            |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada             | Adecuada                 | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada               | Muy inadecuada           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 21** Crees que recibes una información suficiente y adecuada sobre las decisiones tomadas por la Dirección del Hospital que te afectan:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Casi siempre             | A veces                  | Casi nunca               | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 22** En general, las decisiones que está tomando el equipo directivo del Hospital te parecen:
- |                          |                          |                              |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuadas            | Adecuadas                | Ni adecuadas, ni inadecuadas | Inadecuadas              | Muy inadecuadas          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 23** Crees que la dirección del Hospital es receptiva a los problemas y demandas de los trabajadores:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Siempre                  | Casi siempre             | A veces                  | Casi nunca               | Nunca                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 24** En tu opinión, la organización del trabajo en tu unidad o servicio es:
- |                          |                          |                            |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada             | Adecuada                 | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada               | Muy inadecuada           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 25** La coordinación entre los distintos Servicios del Hospital para la prestación de un buen servicio es:
- |                          |                          |                            |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada             | Adecuada                 | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada               | Muy inadecuada           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 26** Consideras que los esfuerzos realizados por el Hospital para mejorar su funcionamiento son:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy altos                | Altos                    | Medios                   | Bajos                    | Muy bajos                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 27** El nivel de colaboración que existe entre tu Servicio y otros Servicios, con los que debe relacionarse por razones de trabajo es:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy alto                 | Alto                     | Medio                    | Bajo                     | Muy bajo                 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 28** Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados, etc. del Hospital es:
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy alto                 | Alto                     | Medio                    | Bajo                     | Muy bajo                 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Gracias por su interés y colaboración. Si cree preciso incluir alguna consideración o comentario puede hacerlo a continuación: